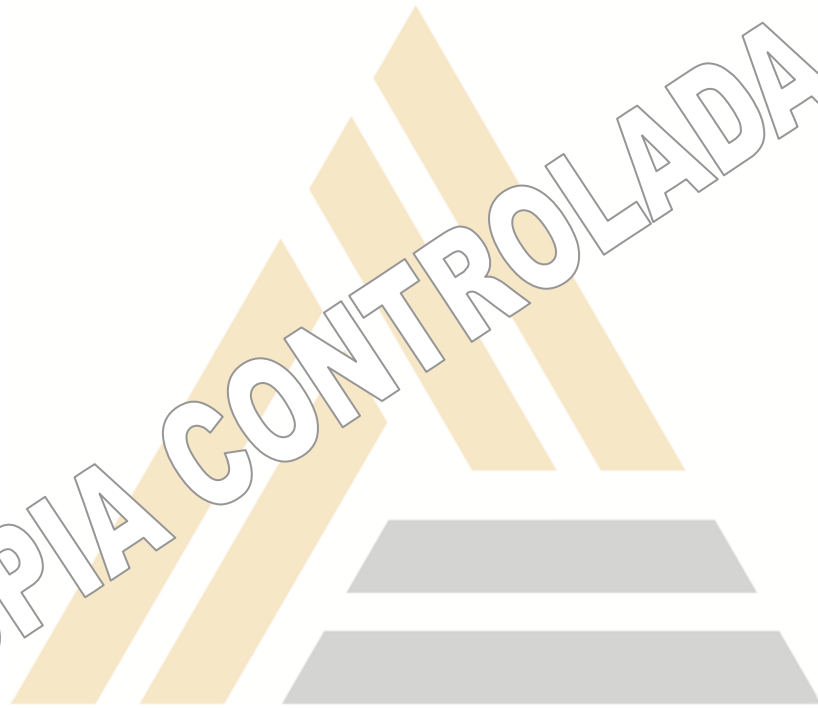


	PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO	PG-10 Rev. 00 13/10/2015 Página: 1/10
---	---------------------------------	---

Elaborado:		Verificado:		Aprovado:	
Sabrina S. Lira <i>(Diretora Administrativa)</i>		Joaquim M. Alves <i>(Diretor Técnico)</i>		Joaquim M. Alves <i>(Diretor Executivo)</i>	
Rev.	HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES				
00	Primeira edição				

CÓPIA CONTROLADA



1 - OBJETIVO

Estabelecer a sistemática do processo de certificação de sistemas de gestão da **ALPHACERT**.

2 - APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a Diretoria Administrativa, Diretoria Técnica, Departamento Técnico e Departamento Comercial.

3 - REFERÊNCIAS

MG-01 Manual de Gestão

PG-03 Registros do Sistema de Gestão

NIT-Dicor-54_04 Documentos mandatário IAF

NIT-Dicor-77_04 Regulamento para acreditação

NIT-Dicor-76_03 Tratamento de Não conformidade

ABNT NBR ISO/IEC 17021

4 - DEFINIÇÕES

Não Aplicável.

5 - RESPONSABILIDADE / DESCRIÇÃO

5.1 - Fluxo do processo

A **ALPHACERT** segue, durante todo o processo de certificação, as regras nacionais e internacionais de acreditação, tais como a ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011 e/ou outras regras obrigatórias para normas específicas. O processo de certificação/manutenção de sistemas de gestão é composto de (5) cinco etapas principais:

- ✓ Contato inicial pelo cliente e fechamento de contrato;
- ✓ Auditoria Inicial, compostas de: auditoria de 1ª Fase Auditoria de Análise de Sistema e auditoria de 2ª Fase Auditoria de Certificação. Essa última, obrigatoriamente nas instalações da empresa;
- ✓ Decisão sobre a emissão do certificado;

- ✓ Realização das Auditorias de Manutenções Semestrais ou Anuais;
- ✓ Realização das Auditorias de Re-certificação.

5.1.1 - Contato inicial pelo cliente e fechamento de contrato O cliente desenvolveu e introduziu um sistema de gestão. Pretende que este sistema seja auditado, avaliado, certificado e acompanhado pela **ALPHACERT**, quanto à conformidade com a norma indicada e sua eficácia. A **ALPHACERT** dispõe de conhecimentos e experiência na auditoria, avaliação e certificação de sistemas de gestão. O cliente inicia seu contato com a **ALPHACERT** através do Site, telefone, e-mail, etc., identificado suas intenções e necessidades de certificação do seu sistema de gestão. A **ALPHACERT** encaminha o formulário **FOR-001** - Solicitação de Proposta de Certificação, no qual é utilizado pelo departamento comercial para a elaboração da Proposta de Certificação. O futuro cliente também poderá obter o **FOR-001** no site da **ALPHACERT** (www.alphacert.com.br). Caso venha no formato eletrônico (**ALPHACERT**) pode-se constatar a assinatura pelo nome escrito no campo de assinatura. O Departamento Comercial em posse do formulário **FOR-001** enviado pelo futuro cliente, elabora uma Proposta/Contrato de Certificação, Migração ou Re-certificação, conforme os dados nele contido. São usados como referências, as Tabelas: **SGQ 1 - NIT-DICOR-054** e **SGA 1 - NIT-DICOR-054** ou outras tabelas para referências. A Proposta/Contrato da **ALPHACERT**, estabelece os direitos e obrigações da organização e da **ALPHACERT**. O Departamento Comercial, antes do envio por e-mail para o futuro cliente deve preencher o Formulário **FOR-007** - Análise Crítica da Proposta com todos os dados para aprovação junto a Diretoria Executiva da **ALPHACERT**.

Nota:

Não se deve enviar nenhum documento para o cliente ou futuro cliente, sem prévio consentimento da Diretoria Executiva **ALPHACERT**. O aceite da Proposta/Contrato de Certificação, Migração ou Re-certificação pelo cliente é o envio da Parte 3 - Aceite do Contrato, no qual, é evidenciada a assinatura do cliente no mesmo. O cliente poderá enviar a Parte 3, formato eletrônico, por e-mail ou mesmo, de forma física por correio. A Proposta/Contrato de Certificação, Migração ou Re-certificação, deve ser devolvido à **ALPHACERT** ou ao cliente, preenchido e assinado antes da confirmação da auditoria de 1ª Fase no cliente.

5.1.2 - Auditorias Iniciais

5.1.2.1 - Auditoria de 1ª Fase - Auditoria de Análise de Sistema Um Auditor Líder realizará uma avaliação do sistema de gestão nas instalações do cliente. Esta visita inicial destina-se a uma verificação formal da documentação do sistema de gestão e uma avaliação do grau de implementação do sistema. Esta visita também busca assegurar que a empresa e o auditor estabeleçam um contato pessoal, e que possíveis dúvidas sejam dirimidas no que se refere ao processo de verificação. Ao final da auditoria, o Auditor Líder elaborará um relatório dos resultados com uma avaliação final que indica a necessidade de providências e potencial de melhoria com vistas à certificação. Não conformidades constatadas durante a 1ª Fase, devem ser corrigidas, antes da realização da auditoria de certificação, que será adiada até que as inadequações pendentes sejam satisfatoriamente solucionadas. Considerando o resultado da avaliação, o Auditor Líder, juntamente com o cliente, planejará a auditoria de certificação e elaborará a agenda da auditoria.

A Auditoria de 1ª Fase - Auditoria de Análise de Sistema, normalmente é realizada por um auditor com duração de um dia ou mais e segue o seguinte roteiro:

Apresentação da organização e da **ALPHACERT** ;

- Entrevista com a direção para verificação dos requisitos em relação as suas responsabilidades; - Verificação da adequação da documentação do sistema de gestão;
- Verificação da situação da implementação do sistema de gestão através da verificação dos requisitos em relação a auditorias internas, ações corretivas e treinamento;
- Confirmação das informações relevantes para a certificação;
- Visita às instalações da organização e verificação do atendimento a alguns requisitos selecionados da norma de referência;
- Levantamento dos aspectos ambientais (ISO 14001);
- Requisitos legais; - Documentação ambiental, registros de auditorias internas e da análise crítica (ISO 14001);
- Planejamento da auditoria de certificação.

5.1.2.2 - Auditoria de 2ª Fase - Auditoria de Certificação

Esta etapa determina o nível de implementação e a eficácia do sistema de gestão nas instalações do cliente. A auditoria é realizada na empresa do cliente na data marcada, com base numa lista de

verificação. Caso aplicável, a auditoria considera todos os turnos de trabalho. A auditoria inclui a verificação de todos os elementos/processos do sistema de gestão do cliente. Parte das evidências requeridas são os resultados de pelo menos um ciclo completo de auditorias internas e de uma análise crítica pela direção. A equipe de auditores discutirá na reunião final com o cliente eventuais pontos fracos constatados. Esses serão relacionados em relatórios de não-conformidades, assinados pelos auditores e subscritos pelo(s) encarregado(s) da auditoria como clientes. Os relatórios de não conformidades serão entregues no final da auditoria ao cliente, que deve definir ações corretivas adequadas e os prazos para implementações. Caso não existam não conformidades abertas que não comprometam o funcionamento efetivo do sistema de gestão do cliente, os auditores recomendam a certificação ao comitê de certificação da **ALPHACERT**. O cliente receberá da **ALPHACERT**, após a aprovação do comitê de certificação, um relatório formal da auditoria.

5.1.3 - Decisão Sobre a Emissão do Certificado.

Os Avaliadores Técnicos da **ALPHACERT**, realizam uma análise crítica dos resultados da auditoria para decisão sobre a concessão do certificado (segue a sistemática da **PG-11 - Decisão Sobre Certificação**). Em caso da decisão por parte da Diretoria Executiva da aprovação da certificação, o cliente recebe os certificados da **ALPHACERT**. O prazo entre a recomendação pelos auditores e a entrega do certificado ao cliente varia entre duas e quatro semanas.

5.1.4 - Auditorias de Manutenção (Semestrais ou Anuais).

Para a manutenção da validade do certificado são necessárias auditorias de manutenções numa frequência mínima anual, tendo como referência, o último dia de auditoria de Certificação/Re-certificação podendo ser adiantada em 3 meses e não passar 1 dia desta data. Nas auditorias de manutenções, serão avaliados todos os processos, requisitos essenciais da norma objeto da certificação, a utilização correta do certificado, a utilização correta da Marca de Identificação da **ALPHACERT**, as reclamações referentes ao respectivo sistema de gestão, bem como, a eficácia das ações corretivas tomadas com relação às não conformidades apontadas na auditoria anterior. A auditoria de manutenção é relatada em um Relatório de Manutenção e enviada ao cliente posteriormente, após a sua avaliação pela **ALPHACERT**. Caso ocorra a aberturas de não conformidades nas auditorias de manutenções, as mesmas serão documentadas em relatório

próprio **FOR-009 (Relatório de Não Conformidade)** e poderão eventualmente resultar na realização de auditoria de follow-up, onde serão verificadas as análises críticas das ações de correções, investigações das causas e ações corretivas. Essas auditorias ocasionarão custos financeiros para o cliente e serão usados como referências, as Tabelas: **FOR-018 (Tabela de Preços)**/ou outras tabelas para referências. É o Auditor Líder da auditoria que decide a extensão da auditoria de follow-up, sendo que, nesta auditoria, serão auditados apenas os requisitos da norma relativos às não conformidades constatadas. Quando determinado pelo Auditor Líder, bastará o envio de documentos adicionais que, por si só, comprovem as correções efetuadas. Nesse caso, não gerará custos financeiros para o cliente. O cliente terá até 90 dias para executar as ações corretivas e realizar a auditoria de follow-up pelo Auditor Líder da **ALPHACERT**. Caso esse tempo não seja respeitado, o certificado será suspenso (ver **PG-11 - Decisão Sobre Certificação**).

5.1.5 - Auditoria de Re-certificação

Os certificados da **ALPHACERT** têm validade de três anos. A fim de prorrogar a validade da certificação por mais um ciclo de certificação, o cliente deverá realizar nova auditoria antes de expirar o prazo de validade do certificado.

Para tanto, uma nova solicitação de certificação com dados atualizados será fornecido pelo cliente permitindo a elaboração de uma proposta/contrato de re-certificação para o sistema de gestão. A auditoria é realizada nos mesmo moldes da auditoria de 2ª Fase - Certificação e deverá ocorrer antes do último dia da data da 2ª auditoria de manutenção (manutenção anual) ou da 5ª auditoria de manutenção (manutenção semestral). Os auditores avaliam os requisitos da norma, assim como a correta utilização do certificado e a aplicação da Marca de Identificação da Certificação **ALPHACERT**. Nas atividades de auditoria de re-certificação, pode ser necessário realizar uma auditoria de 1ª Fase - Análise de Sistema, em situações onde houve mudanças significativas no sistema de gestão no cliente ou no contexto no qual, o sistema de gestão opera, ou quando o certificado estiver vencido, ou ainda quando não se respeitar o intervalo máximo anual entre as manutenções. A **ALPHACERT** toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de re-certificação, bem como, no resultado da análise do sistema, durante o período de certificação e nas reclamações recebidas de usuários da certificação. Caso ocorra a

aberturas de não conformidades na auditoria de re-certificação, as mesmas serão documentadas em relatório próprio (**RNC-009 Relatório de Não conformidade**) e poderão eventualmente resultar na realização de auditoria de follow-up, onde serão verificadas as análises críticas das ações de correções, investigações das causas e ações corretivas. Essas auditorias ocasionarão custos financeiros para o cliente e serão usados como referencias, as Tabelas: Formulário **FOR-018 (Tabela de Preços)**e/ou outras tabelas para referências. É o Auditor Líder da auditoria que decide a extensão da auditoria de follow-up, sendo que, nesta auditoria, serão auditados apenas os requisitos da norma relativos às não conformidades constatadas. Quando determinado pelo Auditor Líder, bastará o envio de documentos adicionais que, por si só, comprovem as correções efetuadas. Nesse caso, não gerará custos financeiros para o cliente. Importante: Caso haja a abertura de não conformidade na auditoria de re-certificação, o cliente terá somente o tempo restante da validade impresso no certificado emitido pela **ALPHACERT**. O tempo da verificação das ações corretivas na auditoria de follow-up não poderá ser superior a data de validade do certificado. Caso o cliente ultrapasse essa data, a re-certificação, estará comprometida e um novo ciclo de 1ª Fase e 2ª Fase deverá se iniciar.

5.1.6 - Extensão e/ou Redução de Escopo de Certificação.

A **ALPHACERT** em resposta a uma solicitação do cliente para extensão ou redução de escopo de certificação já concedida, realizará uma análise crítica da solicitação e determinará quaisquer atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão ou redução pode ou não ser realizada. Essa auditoria no cliente da **ALPHACERT** poderá ser realizada em conjunto com uma auditoria de manutenção. Os critérios para decisão da extensão ou redução de escopo de certificação estão descrito no **PG 11 - Decisão Sobre Certificação**.

Nota:

Na redução de escopo, não será necessária auditoria de verificação.

Será emitido outro certificado como o novo escopo. O cliente deve avaliar seu material de propaganda de forma a não divulgar indevidamente a certificação.

5.2 - Equipe Auditora

A equipe auditora será constituída por auditores qualificados em ISO 9001, ISO 14001 e outras normas aplicáveis, registrados na **ALPHACERT**. A **ALPHACERT** emprega somente auditores com qualificação formal de auditor (Treinamento e Cursos de Auditor Líder e Master). Todos os auditores da **ALPHACERT** dispõem, além da formação acadêmica/técnica, larga experiência prática e profissional e passaram por um treinamento profundo pela **ALPHACERT**. Pelo menos um auditor da equipe tem experiência profissional no ramo de atividade da empresa a ser certificada. Para se decidir pela equipe auditora são considerados os seguintes:

- Objetivos, escopos e critérios da auditoria e duração estimada da auditoria;
- Auditoria é combinada;
- Competência global necessária da equipe da auditoria para alcançar os objetivos da auditoria;
- Requisitos estatutários e de certificação/registros;
- Necessidade de assegurar a independência da equipe em relação às atividades a serem auditadas e evitar conflito de interesse;
- Habilidade dos membros da equipe de auditoria de interagir eficazmente com o auditado e trabalhar em conjunto;
- Idioma da auditoria e atendimento das características sociais e culturais particulares do auditado.

5.3 - Cálculo de Auditores/Dias para Condução da Auditoria de Certificação

A **ALPHACERT** usa como base para o cálculo dos dias necessários á auditoria de certificação, o número mínimo estabelecido na tabela do “NIT-DICOR-054 - Documentos Mandatórios do IAF para a Aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021” e outras diretrizes para normas específicas, (obrigatório para todos os organismos de certificação), considerando fatores tais como:

- ✓ Ramo de atividade / produtos;
- ✓ Número de funcionários;
- ✓ Número de turnos;
- ✓ Quantidade de plantas / sites;

- ✓ Complexidade das atividades da organização;
- ✓ Impactos ambientais (ISO 14001);
- ✓ Etc.

5.4 - Plano de Auditoria

Os trabalhos poderão ser iniciados em data a ser acertada entre as partes. Recomenda-se reserva das datas desejadas com a maior antecedência possível, com o objetivo de evitar problemas de agenda. O plano de auditoria tem como objetivo:

- ✓ Prioridade da Direção;
- ✓ Intenções comerciais;
- ✓ Requisitos de Sistema de Gestão;
- ✓ Requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;
- ✓ Necessidade de avaliação de fornecedor;
- ✓ Requisitos de Cliente;
- ✓ Riscos para a organização.

A responsabilidade para a confecção dos Planos de Auditorias é do Auditor Líder convocado para a auditoria em questão. O gerenciamento é do Departamento Técnico que tem a incumbência entre outras, de analisar e enviar os mesmos para os clientes que irão receber a auditoria.

5.5 - Alterações nos Requisitos de Certificação

Quando se fizer necessário alterar requisitos de certificação, a **ALPHACERT** notificará os seus clientes, verificando que as empresas façam os ajustes pertinentes, dentro de prazos acordados pelas partes envolvidas. A **ALPHACERT** irá verificar se cada cliente atende aos novos requisitos.

5.6 - Auditoria Avisada com pouca Antecedência.

Poderá ser necessário para a **ALPHACERT** realizar auditorias avisadas com pouca antecedência em clientes certificados para investigar reclamações, em resposta a mudanças, como acompanhamento em clientes suspensos ou em follow-up. Em tais casos:

- a) A **ALPHACERT** avisa antecipadamente através do envio de carta de comunicação ao cliente certificado, as condições nas quais, essas visitas avisadas com pouca antecedência, deve ser realizada,
- b) A **ALPHACERT** toma cuidados adicionais ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora. Essas auditorias avisadas com pouca antecedência terão os custos calculados pela **ALPHACERT** , conforme o item 5.3 deste procedimento.

6- REGISTROS

FOR-001 Solicitação de Proposta

FOR-007 Análise Crítica da Proposta

FOR-009 Relatório de Não conformidade

FOR-018 Tabela de Preços

CÓPIA CONTROLADA

